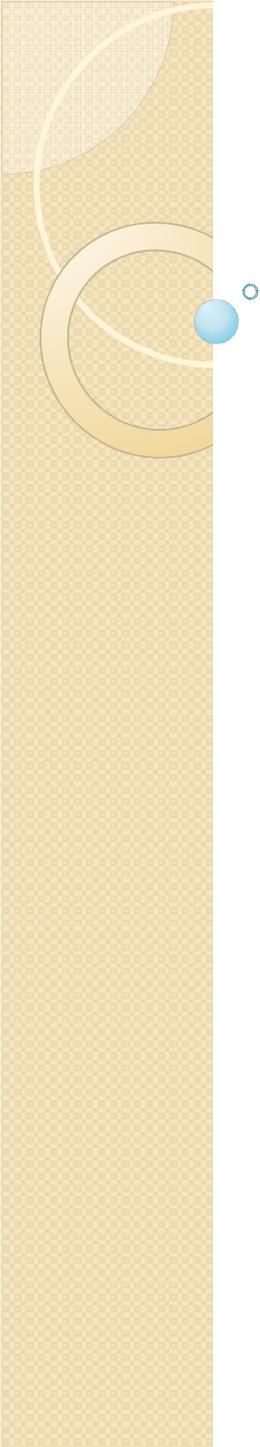




# Indagine di customer satisfaction sui servizi erogati dall'ufficio turismo - I RISULTATI

Anno 2015



Nel periodo compreso tra il 26 e il 30 ottobre 2015 un segmento selezionato di utenti dell'Ufficio Turismo ha partecipato a una indagine telefonica sui servizi erogati.

Con l'indagine è stata valutata l'esperienza di utilizzo relativa ai servizi di informazione e assistenza all'organizzazione di eventi e di altre attività, realizzate da soggetti terzi sul territorio livornese.

I servizi e le attività i cui fattori sono stati oggetto di valutazione sono relativi a richieste di informazioni sull'organizzazione di eventi sul territorio comunale, alla capacità di coordinamento tra le procedure proprie dell'ufficio a cui possono essere correlate procedure e attività che competono ad altri uffici ma del cui coordinamento e raccordo esso si fa carico in prima persona al fine di consentire la conclusione dell'iter della pratica o della richiesta, oltre alla valutazione dell'attività propria dell'ufficio e al giudizio di soddisfazione complessiva sull'attività svolta



# I risultati dell'indagine di customer satisfaction

Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti dell'Ufficio Turismo è pari a 3,83 su un massimo di 5 sintetizza una valutazione soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.

Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando le risposte al questionario somministrato agli utenti dell'Ufficio Turismo.

# I valori degli indicatori rilevati

| <b>Indicatore semplice</b>                 | <b>Valore</b> |
|--|---------------|
| <b>Completezza informazioni</b>            | 3,68          |
| <b>Accuratezza delle informazioni</b>      | 3,73          |
| <b>Rapidità di erogazione informazioni</b> | 3,91          |
| <b>Attività di coordinamento</b>           | 3,67          |
| <b>Facilità del contatto</b>               | 3,86          |
| <b>Cortesìa</b>                            | 4,09          |
| <b>Disponibilità</b>                       | 4,05          |
| <b>Competenza</b>                          | 3,77          |
| <b>Chiarezza delle risposte</b>            | 3,59          |
| <b>Assistenza ricevuta</b>                 | 3,95          |
| <b>Soddisfazione complessiva</b>           | 3,86          |

# La rappresentazione grafica

Valore 2015 degli indicatori di customer satisfaction dell'Ufficio Turismo

